**Приложение 3 к Правилам Внутреннего распорядка ООО «ГЕРЦОГ»**

**Правила поведения пациентов**

|  |
| --- |
| **Правила поведения пациентов в стоматологическом кабинете «ГЕРЦОГ»**Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологическом кабинете «ГЕРЦОГ», ООО «ГЕРЦОГ» (далее — Кабинет) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Кабинета, а также работников Кабинета.Соблюдение настоящих Правил является обязательным.Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Кабинета, на сайте ООО «ГЕРЦОГ» в сети «Интернет».**1. Основные понятия**В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:***Медицинская услуга*** — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.***Медицинская помощь*** — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.***Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими*** — услуги гражданам и организациям, выполняемые Кабинетом в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.***Пациент*** — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.Посетителем Кабинета признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Кабинета, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Кабинет не является местом работы.Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Кабинета только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).***Лечащий врач*** — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Кабинете.**2. Права и обязанности пациента****2.1. Пациент имеет право на:*** выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* допуск к нему священнослужителя;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
* получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
* возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

**2.2. Пациент обязан:*** принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Кабинете;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
* соблюдать установленный порядок деятельности Кабинета и нормы поведения в общественных местах;
* посещать Кабинет в соответствии с установленным графиком его работы;
* при посещении надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Кабинета;
* бережно относиться к имуществу Кабинета, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Кабинета.

**2.3. Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:*** проносить в здания и служебные помещения Кабинета огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
* находиться в служебных помещениях Кабинета без разрешения;
* употреблять пищу в тамбуре, холле и других помещениях;
* курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Кабинета;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Кабинета;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещения Кабинета документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории Кабинета объявления без разрешения администрации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Кабинета;
* выполнять в помещениях Кабинета функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Кабинета в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях Кабинета в верхней одежде, грязной обуви;
* запрещается доступ в здание и помещения Кабинета лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Кабинета сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**3. Лечащий врач**Лечащий врач:* организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
* предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
* предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
* при необходимости созывает консилиум врачей.
* Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
* Лечащий врач по согласованию с руководством Кабинета может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

**4. Ответственность за нарушение настоящих Правил*** В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Кабинета вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
* Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Кабинета, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Кабинета, неисполнение законных требований работников Кабинета, причинение морального вреда работникам Кабинета, причинение вреда деловой репутации Кабинета, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
 |

**Приложение 2 к Правилам Внутреннего распорядка ООО «ГЕРЦОГ»**

|  |
| --- |
| Порядок оказания платных услуг |
| **Порядок оказания платных медицинских услуг в стоматологическом кабинете ООО «ГЕРЦОГ»**I. Общие положенияПорядок оказания платных медицинских услуг по инициативе граждан, с юридическими лицами и добровольному медицинскому страхованию в ООО «ГЕРЦОГ» регулируется «Положением», разработанным на основании нормативных документов, регламентирующих деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг.Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, выданной Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития, по видам, указанным в приложениях к лицензии.II. Оказание амбулаторно-поликлинической помощи1. Осуществляется специалистами стоматологического кабинета «ГЕРЦОГ» на платной основе по инициативе граждан в следующих случаях:* добровольного желания пациента получить медицинскую услугу за плату

2. Оказание медицинской помощи на платной основе регулируется на основе договора с гражданином, законным представителем пациента.3. До заключения договора с физическими лицами до сведения граждан доводится информация об условиях предоставления и получения услуг, включая сведения об их стоимости, квалификации и сертификации специалистов4. Медицинские услуги юридическим лицам и пациентам по ДМС оказываются согласно договору, заключенному юридическим лицом или страховой компанией с ООО «ГЕРЦОГ» и наличия гарантийного письма.5. При предоставлении платных медицинских услуг оформляется документация в соответствии с требованиями действующих нормативных документов:*для физических лиц** -регистрация пациента;
* -информированное согласие пациента на получение платных медицинских услуг;
* -договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах;

п*ервый экземпляр со стороны «Исполнителя» подписывается главным врачом и остается в ГАУЗ «РКБ МЗ РТ», второй экземпляр договора (факсимильный) выдается на руки «Заказчику; оба экземпляра имеют одинаковую юридическую силу** медицинская карта амбулаторного больного;

*для пациентов по ДМС** регистрация пациента (при наличии договора с ООО «ГЕРЦОГ», гарантийного письма, полиса ДМС, паспорта)
* медицинская карта амбулаторного больного;

6. Оплата медицинских услуг с физическими лицами производится наличными через контрольно-кассовую машину по утвержденному директором прейскуранту после оказания медицинской помощи в день проведения услуги. В некоторых случаях оплата производится с внесением предварительного аванса в день начала лечения. При этом кассиром выдается кассовый чек об оплате услуг, подтверждающих прием наличных денег.В отдельных случаях возможно взимание платы по квитанции установленного образца, являющейся документом строгой отчетности.7. При выполнении работ по договорам с юридическими лицами и по ДМС оплата за оказанные медицинские услуги производится по безналичному расчету через банк согласно акту выполненных работ.**В соответствии с лицензией в ООО «ГЕРЦОГ» предоставляются платные услуги по следующим направлениям:**Доврачебная помощь: сестринское делоАмбулаторно-поликлиническая помощь: стоматология, стоматология ортопедическая, **Основные нормативные документы, регламентирующие порядок предоставления платных медицинских услуг:**1.Гражданский кодекс Российской Федерации 2.Налоговый кодекс Российской Федерации, части первая и вторая 3.Бюджетный кодекс Российской Федерации4. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан 5. Закон РФ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации" 6. Закон Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации" 7. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" 8. Закон РФ "О лицензировании отдельных видов деятельности" 9. Постановление Правительства РФ "Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями" 11. Постановление Правительства РФ "О лицензировании отдельных видов деятельности" 12. Постановление Правительства РФ "Об утверждении Положения о лицензировании медицинской деятельности" 13. Приказ Министерства здравоохранения и медицинской промышленности РФ "О правилах предоставления платных медицинских услуг населению" 14. Приказ Министерства здравоохранения РФ "Об организации лицензирования медицинской деятельности" 15. Постановление СМ РФ "Об утверждении Положения по применению контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением и Перечня отдельных категорий предприятий (в том числе физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, в случае осуществления ими торговых операций или оказания услуг), организаций и учреждений, которые в силу специфики своей деятельности либо особенностей местонахождения могут осуществлять денежные расчеты с населением без применения контрольно-кассовых машин"  |

**Приложение 1**
**к Правилам внутреннего распорядка**

**ИНСТРУКЦИЯ**
**по порядку заключения договора на оказание медицинских услуг**
**в Стоматологическом кабинете «ГЕРЦОГ»**

1. Настоящая Инструкция разработана во исполнение Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

2. Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми должностными лицами, участвующими в процедуре заключения договоров на оказание медицинских услуг в ООО «ГЕРЦОГ»

3. Основным условием заключения договора на оказание медицинских услуг является:

3.1.1.  информирование пациента о наименовании юридического лица, адресе места нахождения юридического лица, данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, сведениях о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа), перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, сведениях о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. (Вышеуказанная информация в доступной форме размещена на общедоступных стендах, расположенных в стоматологическом кабинете ООО «ГЕРЦОГ»;

3.1.3. информирование пациента о правах пациента, предоставленных ему в соответствии с федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992";

3.1.4. уведомление пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя

**Результатом информирования, уведомления потребителя (заказчика) является подписание потребителем (заказчиком) Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство по утвержденной форме, являющейся Приложением 1 к настоящей инструкции.**

3.1.5. Ознакомление пациента с требованиями статьи 9 федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» №152-ФЗ и по результатам ознакомления получение письменного согласия пациента на обработку персональных данных по утвержденной форме, являющейся Приложением 2 к настоящей инструкции.

Для заключения договора необходимо предоставление следующих сведений:

- фамилия, имя и отчество, адрес места жительства и телефон пациента;

4. После предоставления данных с физическим лицом заключается договор по типовой форме на оказание единичной услуги по утвержденной форме, являющейся Приложением 3 к настоящей инструкции.

**СОГЛАСИЕ**

***на обработку персональных данных***

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

*(Ф.И.О. полностью)*

проживающий по адресу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

*(по месту регистрации)*

в соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона от 27.07.2006г. «О защите персональных данных» № 152-ФЗ, подтверждаю свое согласие на обработку **ООО «ГЕРЦОГ» 445022, г. Тольятти, ул.Ленина, 65** (далее - Оператор) моих персональных данных, включающих: фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, адрес проживания, контактный телефон, данные о состоянии моего здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью, – в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг при условии, что их **обработка осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным сохранять врачебную тайну.**

В процессе оказания Оператором мне медицинской помощи я предоставляю право медицинским работникам, передавать мои персональные данные, содержащие сведения, составляющие врачебную тайну, другим должностным лицам Оператора, в интересах моего обследования и лечения.

Предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных.

Оператор вправе поручить обработку моих персональных данных c правами осуществлять действия включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. ООО «ГЕРЦОГ» 445022, г. Тольятти, ул.Ленина, 65 с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будет осуществляться лицом, обязанным сохранять конфиденциальность.

Срок хранения моих персональных данных соответствует сроку хранения первичных медицинских документов (двадцать пять лет - для стационара, пять лет *–* для поликлиники).

Передача моих персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с моего письменного согласия.

**Настоящее согласие дано мной «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. и действует бессрочно.**

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю Оператора.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных, Оператор обязан прекратить их обработку в течение периода времени, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате оказанной мне до этого медицинской помощи.

**Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**и почтовый адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись субъекта персональных данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**